

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN PADA RUMAH MAKAN
SARI RAHAYU DI BANJARNEGARA**



SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Syarat-Syarat Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta**

Disusun oleh:

**DIYAH ADITIYASTUTI
NIM. B100110313**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
2015**

PENGESAHAN

Yang bertanda tangan dibawah ini telah membaca skripsi dengan judul:

“ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA RUMAH MAKAN SARI RAHAYU DI BANJARNEGARA” Yang ditulis oleh:

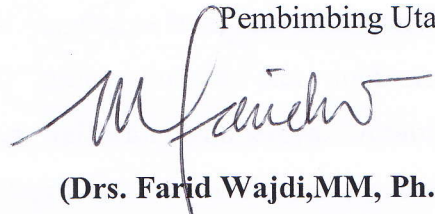
DIYAH ADITIYASTUTI

B100110313

Penandatanganan berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat untuk diterima.

Surakarta, Januari 2015

Pembimbing Utama

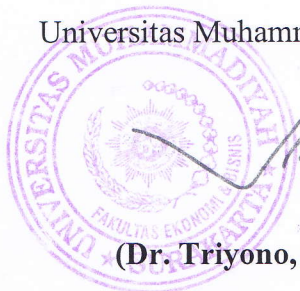


(Drs. Farid Wajdi, MM, Ph. D)

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Surakarta



(Dr. Triyono, S.E., M.Si.)



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jl. A. Yani Tromol Pos 1 Pabelan Kartosuro Telp. (0271) 717417 Surakarta – 57102

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : **DIYAH ADITIYASTUTI**
NIRM : **11.6.106.02016.500313**
Jurusan : **MANAJEMEN**
Judul Skripsi : **ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA
RUMAH MAKAN SARI RAHAYU DI
BANJARNEGARA**

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya buat dan serahkan ini merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan-ringkasan yang semuanya yang telah saya jelaskan sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti dan atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi apapun dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis dan atau gelar dan ijazah yang diberikan oleh Universitas Muhammadiyah Surakarta batal saya terima.

Surakarta, Januari 2015

Yang membuat pernyataan


(DIYAH ADITIYASTUTI)

PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirrobbil'alamin.....

Setiap buah pikiran yang tertuang dalam lembaran karya tulis ini ku persembahkan kepada :

1. Ibunda tercinta, sebagai ungkapan rasa hormat dan baktiku, terima kasih atas kasih sayang, doa, perhatian dan pengorbanan yang tidak pernah lekang oleh waktu, rangkaian yang tidak pernah putus dalam setiap langkahku, serta perjuanganmu untuk membesarkan dan mendidikku dengan penuh kasih sayang agar aku dapat gapai cita-cita dan impianku. Engkau tak akan pernah tergantikan karena engkau tiada duanya didunia ini.
2. Alm. Ayahku tercinta yang tak sempat mendampingku dan melihatku menyelesaikan studiku, walaupun kau tiada,namun amanah dan didikanmu akan selalu melekat dalam diriku untuk meraih cita-citaku.
3. Keluargaku,kakakku (Mas Arif,Mb Anji, Mas Meto dan Mb Ingga),terima kasih atas bantuannya dan selalu kasih semangat buatku sehingga karya ini dapat tersusun. Keponakanku Dea, Vano dan Oritama.
4. My Lovely “Edi Hermawan” Cinta dan kasih sayang yang kau berikan,Terima kasih atas support untukku hingga karya ini dapat aku selesaikan.
5. Sahabat” baiku (Asti, Adel, Ani, Susi, Nanik, Astria, dan Indita) terima kasih atas warna warni persahabatan kita.

MOTTO

Sesungguhnya sesudah ada kesulitan itu ada kemudahan. Maka, apabila kamu sudah selesai (dari suatu urusan) kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain. Dan hanya kepada Allah-lah hendaknya kamu berharap.

(QS. Al- Insyirah:6-8)

Sebuah tindakan adalah dasar dari sebuah kesuksesan.

(Penulis)

Waktu itu bagaikan pedang, apabila kamu tidak menggunakannya niscaya pedang itu akan memotong kamu

(Penulis)

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum, Wr. Wb

Dengan kerendahan hati penulis memanjatkan puji syukur Alhamdulillah kehadirat Allah SWT, atas segala rahmat, hidayah, dan karunia-Nya yang telah dilimpahkan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan judul **“ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA RUMAH MAKAN SARI RAHAYU DI BANJARNEGARA”**

Skripsi ini penulis susun dengan maksud untuk memenuhi tugas dan syarat dalam mencapai gelar Sarjana Jurusan Ekonomi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Selama mengadakan penelitian dan penyusunan skripsi ini, penulis telah mendapat banyak bantuan dan dorongan dari berbagai pihak, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih yang tak ternilai kepada :

1. Bapak Dr. Triyono, SE,M Si selaku ketua Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta
2. Bapak Dr. Anton Agus Setyawan, SE, M.Si selaku ketua program studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta
3. Bapak Drs. Farid Wajdi,MM, Ph. D selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu memberikan masukan bimbingan dan arahan kepada penulis penyusunan skripsi.
4. Bapak Muhammad Sholahudin, SE.M.Si, selaku pembimbing akademik yang selama ini memberikan arahan kepada penulis dalam menempuh perkuliahan.
5. Bapak dan ibu dosen Ekonomi dan bisnis Jurusan Manajemen yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan selama penulis menuntut ilmu.

6. Pemilik Rumah Makan Sari Rahayu Bapak Wiyono yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian.
7. Teman-teman seperjuangan (Gilang, Dwi, Sulis, Eko, Yunda, Indah, Ditra, Fandi)
8. Teman-temas kos (Lia, Maya, Aulia, Mb Widi, Niken, Ayu, Ita dan Winda) terima kasih atas kekompakannya dan canda tawanya selama dikos.
9. Semua pihak yang telah membantu dalam menyusun skripsi ini baik langsung maupun tidak langsung.

Semoga semua bantuan dan amal kebaikan yang diberikan kepada penulis mendapatkan imbalan pahala dan keridhoan dari Allah SWT. Penulis menyadari skripsi ini jauh lebih dari sempurna dan sangat banyak kekurangannya, oleh karena itu kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan demi sempurnanya skripsi ini. Harapan dari penulis semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca umumnya dan penulisnya pada khususnya.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Surakarta, Januari 2015

DIYAH ADITYASTUTI
B100110313

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN.	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
HALAMAN MOTTO	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
ABSTRAK.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Masalah	5
D. Manfaat Penelitian	5
E. Sistematika Skripsi	6
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Kualitas Pelayanan	8
B. Kepuasan Pelanggan	14
C. Penelitian Terdahulu	22

D. Kerangka Pemikiran	23
E. Hipotesis.....	24
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Metode Penelitian	25
B. Jenis Penelitian.....	25
C. Rancangan Penelitian	26
D. Obyek Penelitian	26
E. Variabel Penelitian	28
F. Teknik Pengumpulan Data	28
G. Uji Asumsi Klasik	32
H. Teknik Analisa Data.....	34
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum Subjek Penelitian	38
B. Pengujian dan Analisis Data	44
1.Deskripsi Responden.....	45
2.Deskripsi Data.....	47
3.Uji Validitas dan Reliabilitas	47
4.Uji Asumsi Klasik.....	50
5.Analisis Regresi Linier Sederhana	52
6.Uji t	53
7.Koefisien Determinasi.....	54
C. Pembahasan.....	55
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	

A. Kesimpulan	59
B. Saran.....	59

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

3.1 Variabel dan Indikator.....	29
4.1 Tingkat Pendidikan	45
4.2 Pekerjaan Responden	46
4.3 Usia Responden.....	46
4.4 Deskripsi Data.....	47
4.5 Rangkuman Hasil Uji Validitas Angket Kualitas Pelayanan	48
4.6 Rangkuman Hasil Uji Validitas Angket Kepuasan Pelanggan	49
4.7 Rangkuman Hasil Uji Reliabilitas Angket.....	50
4.8 Hasil Uji Normalitas Data.....	51
4.9 Hasil Uji Multikolinieritas	51
4.10 Hasil Uji Heteroskedastistas	52
4.11 Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana.....	53

DAFTAR GAMBAR

2.1 Kerangka Pemikiran Penelitian.....	24
3.1 Grafik Uji t	36
4.1 Struktur Organisasi Rumah Makan Sari Rahayu	40
4.2 Grafik Uji t	54

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Angket

Lampiran 2 Hasil Kuesioner Kualitas Pelayanan

Lampiran 3 Data Penelitian

Lampiran 4 Uji Validitas Kualitas Pelayanan

Lampiran 5 Uji Realibilitas Kualitas Pelayanan

Lampiran 6 Statistik Deskriptif

Lampiran 7 Uji Normalitas

Lampiran 8 Uji Multikolinieritas

Lampiran 9 Uji Heteroskedastisitas

Lampiran 10 Uji Hipotensis

ABSTRAK

Bisnis rumah makan dewasa ini berkembang pesat dan masih berpotensi untuk berkembang. Agar bisnis rumah makan tetap terjaga kepercayaannya, maka tindakan manajemen untuk memuaskan konsumen adalah dengan cara memberikan pelayanan yang berkualitas kepada konsumen dengan sebaik-baiknya. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.

Penelitian menggunakan metode asosiatif kuantitatif dengan menggunakan analisis statistik untuk menguji hipotesis. Penelitian dilaksanakan di Rumah Makan Sari Rahayu di Banjarnegara. Populasi penelitian adalah seluruh pelanggan RM Sari Rahayu. Sampel diambil sebanyak 80 orang yang diambil dengan teknik *accidental samling*. Sumber data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh melalui kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier sederhana, uji t, dan uji koefisien determinasi. Sebelumnya dilakukan uji asumsi klasik berupa uji normalitas, uji multikolinieritas, dan uji heteroskedastisitas.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa puas atau tidaknya konsumen dipengaruhi oleh persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh RM Sari Rahayu yang tercermin dari dimensi *reliability*, *tangible*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Nilai koefisien determinasi (R^2) menunjukkan bahwa 62% dari variasi kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, sedangkan 38% sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti. Artinya kualitas pelayanan merupakan faktor yang sangat dipertimbangkan konsumen.

Kata kunci: *kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan*